gemeente Halderberge

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Halderberge.

Nr. 39786

1 april

2016

Interne klachtenregeling gemeente Halderberge

Het college van burgemeester en wethouders c.q. de burgemeester van Halderberge,

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluiten:

vast te stellen de Interne klachtenregeling gemeente Halderberge als volgt:

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
b. Bestuursorgaan: Een bestuursorgaan van de gemeente Halderberge als bedoeld in artikel 1:1 Awb;
c. Klacht: een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht, ingediend bij de gemeente Halderberge gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan als bedoeld onder b.; een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan;
d. Klager: persoon die de klacht indient;
e. Betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft:
f. Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de gemeente Halderberge werkzaam is.

Artikel 2 Doel en reikwijdte

1. Deze regeling heeft tot doel het geven van interne procedureregels voor de behandeling van klachten, ter uitwerking van de klachtregeling in titel 9.1 Awb.
2. Deze regeling is van toepassing op klachten als bedoeld in artikel 9:4 van de Awb. Uitgezonderd zijn klachten vallend onder het bereik van de Klachtenregeling Jeugd.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. De bewaking van voortgang, behandeling en afdoening van ontvangen klachten geschiedt door een door burgemeester en wethouders aangewezen klachtencoördinator. De klachtencoördinator is belast met de coördinatie van klachten in eerste aanleg (interne klachtbehandeling) en is tevens contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.
2. Burgemeester en wethouders wijzen een plaatsvervangend klachtencoördinator aan.

Artikel 4 Klacht

1. Een klacht moet voldoen aan de indieningsvereisten zoals bedoeld in artikel 9:4 van de Awb.
2. Elke schriftelijk ingediende klacht wordt geregistreerd en zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht aan de klachtencoördinator.
3. Een mondeling geuite klacht wordt conform deze regeling slechts in behandeling genomen indien deze op schrift wordt gesteld. De ontvanger van een mondelinge klacht verzoekt klager om de klacht op schrift te stellen en te richten aan burgemeester en wethouders. Indien de klager daarom verzoekt helpt de ontvanger bij het op schrift stellen van de klacht.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de indiener bevestigd onder mededeling van de datum van ontvangst van de klacht.
2. De klachtencoördinator stelt de klager in kennis van de wijze waarop de klachtenprocedure zal verlopen.
3. De klachtencoördinator stuurt de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 6 en betrokkene een kopie van de ingekomen klacht en eventuele meegezonden stukken.

Artikel 6 Klachtbehandelaar

1. Een klacht over een gedraging over een medewerker van een team, wordt behandeld door de betreffende teammanager. Klachten die geen specifieke medewerker betreffen worden behandeld

door de teammanager van het team onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging jegens de klager valt.
2. Een klacht over een gedraging van een teammanager, wordt behandeld door de directie, te weten de algemeen directeur, bij afwezigheid de directeur bedrijfsvoering.
3. Een klacht over een gedraging van een lid van de directie of van de gemeentesecretaris, wordt behandeld door de burgemeester.
4. Een klacht over een gedraging van de griffier of een medewerker van de griffie, wordt behandeld door de burgemeester als voorzitter van de gemeenteraad.
5. Een klacht over een gedraging van de burgemeester, wordt behandeld door een door het college aan te wijzen lid van het college.
6. Een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders als zodanig of van een lid van het college, wordt behandeld door de burgemeester. Als een gedraging van de burgemeester zelf het onderwerp van de klacht is, is het vijfde lid van dit artikel van toepassing.

Artikel 7 Informele afdoening

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuursorgaan nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Indien informele behandeling van de klacht niet tot een oplossing leidt dan wordt de formele interne klachtenprocedure zoals hierna omschreven vervolgd.
3. Intrekking van de klacht tijdens de procedure wordt schriftelijk aan de indiener bevestigd.

Artikel 8 Klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar draagt er zorg voor dat het bestuursorgaan de klacht binnen de in artikel 9:11 van de Awb gestelde termijn van zes weken afhandelt. Indien afhandeling niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt, stelt de klachtencoördinator de klager schriftelijk in kennis van verdaging van de beslistermijn met maximaal vier weken. De klachtbehandelaar houdt de klachtencoördinator op de hoogte van de stappen die door hem worden ondernomen.
2. De klachtbehandelaar stelt klager en betrokkene in de gelegenheid om te worden gehoord. De klachtbehandelaar bepaalt de plaats en de tijd van de hoorzitting(en) en draagt zorg voor de uitnodiging van partijen. De klachtbehandelaar is bevoegd getuigen op te roepen.
3. Van de hoorzitting(en) wordt een verslag gemaakt.
4. De klachtbehandelaar adviseert het bestuursorgaan schriftelijk en gemotiveerd over de wijze van afhandelen van de klacht.
5. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht alsmede de eventuele maatregelen die er aan verbonden worden. Tevens wordt schriftelijk meegedeeld dat indien de klager niet tevreden is met de wijze van afdoening, de klacht aan de Nationale ombudsman kan worden voorgelegd. Na besluitvorming stelt de klachtbehandelaar betrokkene in kennis van de wijze van afhandeling van de klacht.

Artikel 9 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 9:8 van de Awb.
2. Indien van toepassing adviseert de klachtencoördinator het bestuursorgaan om de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis te stellen van het buiten behandeling laten van de klacht.

Artikel 10 Registratie van klachten

De klachtcoördinator draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten en de jaarlijkse publicatie van deze registratie.

Artikel 11 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling wordt aangehaald als ‘Interne klachtenregeling gemeente Halderberge’.
2. Deze regeling wordt bekendgemaakt in het digitaal gemeenteblad en treedt in werking op de dag na de datum van publicatie.
3. De door burgemeester en wethouders bij besluit van 14 maart 2006 vastgestelde Klachtregeling gemeente Halderberge wordt ingetrokken bij inwerkingtreding van deze regeling.

Ondertekening
Oudenbosch, 29 maart 2016,

Het college van burgemeester en wethouders van Halderberge,
De secretaris, de voorzitter,

mr. C.G. Jacobs G.A.A.J. Jansen

De burgemeester van Halderberge,

G.A.A.J. Jansen